GUIDES DU CONSEIL GÉNÉRAL

Conseil général Mode d'emploi

13 essentiels :

Santé
Petite enfance
Jeunesse
Personnes handicapées
Seniors
Economie
Action sociale











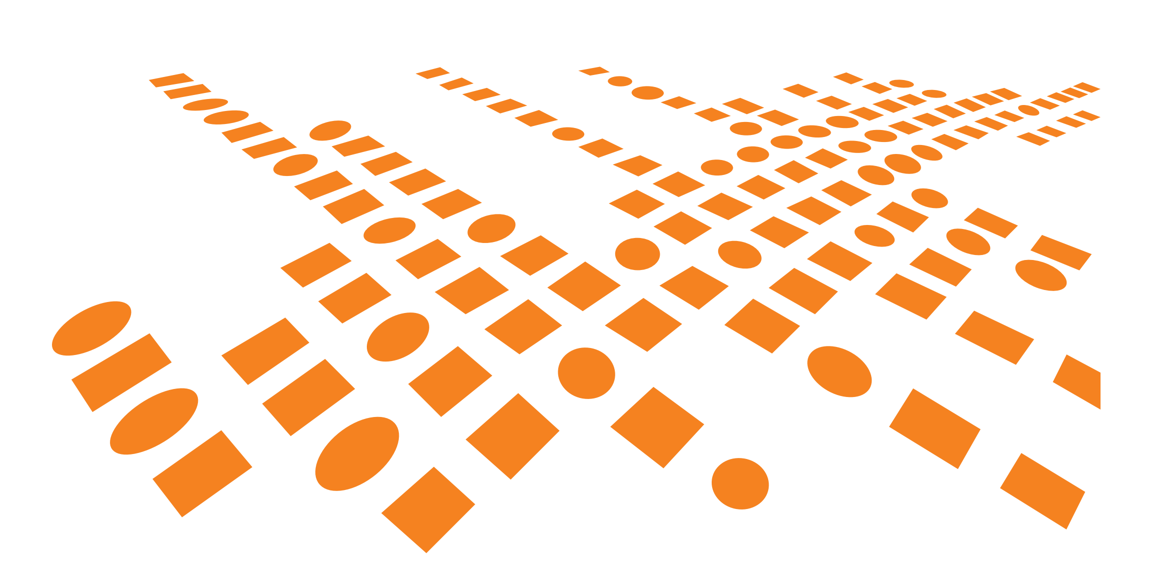
CONSEIL GÉNÉRAL DES BOUCHES-DU-RHÔNE
Hôtel du Département - 52, avenue de St-Just
13256 Marseille cedex 20

Crédits photos : Gilles Lougassi, Christian Rombi, Jean-Paul Herbecq, Phovoir, Shutterstock - Studio graphique -IJ - Janvier 2012





Sommaire





Editorial

La jeunesse est un atout maître pour l'avenir des Bouches-du-Rhône.

Pour cela, le Conseil général s'applique à offrir aux collégiens un véritable service public de l'éducation propice à favoriser leur réussite et leur épanouissement.

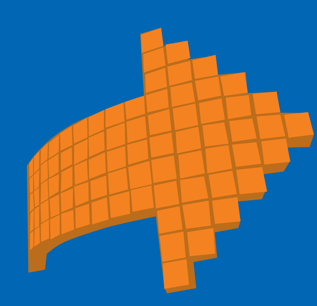
Ainsi, si construction, réhabilitation et équipement des collèges relèvent de ses compétences obligatoires, le Département va bien au delà de ses missions réglementaires en menant une politique dynamique et audacieuse qui favorise l'égal accès de tous au savoir au sein de bâtiments présentant toutes les fonctionnalités nécessaires à un enseignement de qualité.

Et parce qu'il n'y a pas de réussite sans épanouissement personnel, le Conseil général multiplie, année après année, les initiatives éducatives, culturelles, sportives, artistiques, informatiques ainsi que les politiques pédagogiques périscolaires qui participent à l'intégration sociale et citoyenne des jeunes en devenir.

Ce petit guide vous permettra d'identifier rapidement les actions et ressources mises en place par le Conseil général pour accompagner les adolescents vers l'autonomie, pour les aider à réaliser leur projet de vie.

.

Jean-Noël Guérini
Président du Conseil général
Sénateur des Bouches-du-Rhône



Collégiens

ADEC

Allocation Départementale d'Études des Collèges
Une allocation de 138 € par an aux familles des collégiens sous conditions de ressources. Cette aide sera allouée systématiquement à tous les boursiers d'Etat des collèges de taux 2 et 3. Les familles n'ont pas à déposer de demande.
adec@cg13.fr



Les chèques resto-collège

90 € de réduction sur la facture trimestrielle de la demi-pension des élèves boursiers prenant au moins 4 repas par semaine.

Dictionnaire et Atlas

Un dictionnaire de français est offert à chaque élève de 6e et un Atlas à ceux de 5e.

Ordina 13

Classes de 4e : un collégien, un ordinateur
Le Conseil général investit dans les nouvelles technologies pour les collèges en les équipant d'ordinateurs fixes, de «classes mobiles», de bornes Wifi, d'ordinateurs portables et en participant à l'acquisition de matériels périphériques. Lors de la rentrée scolaire, le Conseil général offre un ordinateur portable et une clé USB à tous les élèves de 4e.
www.cg13.fr

Un cartable plus léger

Sur demande du collège, le Conseil général finance l'achat en double de certains manuels scolaires qui restent en classe... finis les dos cassés par le poids du cartable, finis les livres oubliés !

SEGPA et DP6

Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté et découverte professionnelle 6 heures
Des aides financières directement attribuées aux collèges et qui permettent l'acquisition de tenues de travail, et une aide financière aux transports.

Passeport 13

Des visites sur site qui visent à faire découvrir aux collégiens la diversité, l'histoire et la richesse du tissu industriel, économique et culturel du département.
passeport13@cg13.fr
Les visites et les inscriptions en ligne - www.cg13.fr

Manger de bonnes choses à la cantine

Lutter contre le déséquilibre alimentaire et contre la standardisation de l'alimentation est une préoccupation du Conseil général.
L'opération «Manger autrement au collège» est proposée à tous les collèges publics, en collaboration avec l'Education Nationale.



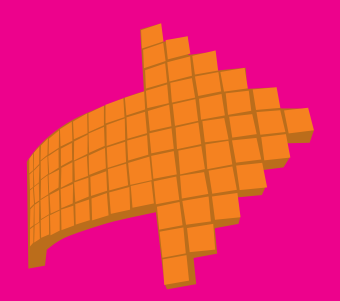
Ce dispositif se décline sous forme d'une aide à l'achat de fruits et légumes frais, de modules de formation pour les chefs et leurs seconds et d'atelier de sensibilisation thématiques.

Courdécol 13 Me faire aider en cas de difficultés scolaires

Le Conseil général propose à tous les collèges «Courdécol 13». Il s'agit d'un catalogue de ressources numériques dans les enseignements disciplinaires classiques (français,maths…), les arts et la culture. Sur ce catalogue en ligne, les collèges pourront choisir des logiciels, payants ou libres, pour y abonner leurs élèves.
Par ailleurs, le Conseil général continue de subventionner de nombreuses associations de soutien scolaire.
courdecol13@cg13.fr

Le Conseil général et les collèges

Les Bouches-du-Rhône comptent 135 collèges publics entretenus et équipés par le Conseil général, accueillant 76 000 élèves, 1 collège à gestion intercommunale et 49 collèges privés sous contrat d'association avec l'Etat.



Culture
Aide à l'initiative des jeunes





Les actions éducatives

Créations artistiques et littéraires, éducation à l'éco-citoyenneté, sorties nature, apprentissage de la citoyenneté, prévention des violences et promotion du respect entre filles et garçons... Autant de thèmes proposés par le Conseil général qui soutient et finance plus de 1 000 actions par an dans les collèges.
Direction de l'éducation
wwwcg13.fr



L'attitude 13 - le chéquier culture et sport

Pour tous les collégiens scolarisés et domiciliés dans le département, chéquier gratuit de 100 euros de réduction dont 50 euros dans le domaine de la culture : cinéma, théâtre, concerts, achat de livres et pratique d'une activité culturelle (danse, théâtre, musique, arts plastiques, cirque). Attribué sans condition de ressources dans la limite des 45 000 exemplaires disponibles.
La commande du chéquier s'effectue exclusivement en ligne : www.lattitude13.fr
Direction de la Jeunesse et des Sports, 0 811 880 088

Relations avec les familles :
04 13 31 96 61/lattitude13@cg13.fr
Relations avec les partenaires :
04 13 31 96 63
lattitude13.partenaires@cg13.fr

Collèges au cinéma

Offre la possibilité aux collégiens d'assister gratuitement à la projection en salle de 3 films par an, dans le cadre scolaire. La projection est encadrée par un professeur.
Se renseigner auprès du CDI de votre établissement

Voyage avec Paul Cézanne

Une invitation à découvrir les paysages favoris de Cézanne et son univers créatif à travers un DVD interactif, réalisé lors de l'année Cézanne 2006 (DVD disponible dans les CDI), et un site Internet à explorer pour se familiariser avec l'artiste :
http://voyageavecpaulcezanne.com

Concerts gratuits

L'été, au domaine de l'étang des Aulnes, des jeunes artistes se produisent : jazz, musiques du monde ou classique.
Informations : 04 13 31 63 90

Découvrez nos sites et nos domaines culturels

Archives et Bibliothèque départementales, domaine départemental du château d'Avignon, galerie d'Art, Musée départemental Arles antique, Museon Arlaten. Expositions, visites guidées et thématiques, accueil des groupes, conférences, rencontres, (de la maternelle au lycée) et également des visites des musées et sites patrimoniaux sont proposés aux collégiens tout au long de l'année.

Informations :
www.archives13.fr et
www.biblio13.fr - 04 13 31 82 00

Domaine départemental du château d'Avignon
04 13 31 94 60
sophie.viguier@cg13.fr

Galerie d'art - 04 13 31 50 70

www.arles-antique.cg13.fr
04 13 31 51 03

www.museonarlaten.fr
04 13 31 51 99

www.cg13.fr

Pour en savoir plus sur l'offre culturelle de votre département :

Toute la culture
des Bouches-du-Rhône
www.culture-13.fr

13 initiatives jeunes

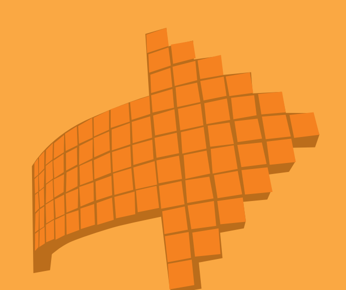
Parce qu'une idée peut devenir un projet, le Conseil général des Bouches-du-Rhône regroupe dans le programme départemental « 13 Initiatives Jeunes », quatre dispositifs d'aides à l'initiative et à l'autonomie des jeunes . Pour réaliser leur projet, les 11/25 ans peuvent bénéficier d'un accompagnement pédagogique, technique et financier.

AIDES DIRECTES : projet porté par un jeune ou un groupe de jeunes
- Premiers projets : «**Idées Jeunes**»
- Projets de création d'activité : «**Pro'Jeunes**»

AIDES INDIRECTES : projet porté par une structure
- Appels à Projets Scientifiques et Technologiques : «**APST**»
- Aide à la mobilité locale et/ou européenne : «**Mouv'Jeunes**»

www.cg13.fr
Contact avec un correspondant départemental
13initiativesjeunes@cg13.fr





Sport

L'attitude 13 : c'est aussi le sport !

Pour tous les collégiens scolarisés et domiciliés dans le département, chéquier gratuit de 100 euros dont 50 euros pour la pratique sportive : participation à un stage sportif pendant les vacances scolaires et paiement (en totalité ou en partie) de la licence sportive. Attribué sans condition de ressources dans la limite des 45 000 exemplaires disponibles.

La commande du chéquier s'effectue exclusivement en ligne : www.lattitude13.fr
Direction de la Jeunesse et des Sports, 0 811 880 088
Relations avec les familles :
04 13 31 96 61/lattitude13@cg13.fr
Relations avec les partenaires :
04 13 31 96 63
lattitude13.partenaires@cg13.fr

Séjours éducatifs et sportifs

Des pratiques sportives et éducatives dans le cadre de séjours à moindre coût pendant les vacances scolaires d'hiver, de printemps et d'été.
Pour tous les collégiens du département après sélection du collège sur des critères sociaux, familiaux et comportementaux.
Certains séjours peuvent accueillir des collégiens handicapés grâce à un encadrement adapté.

Direction de la Jeunesse et des Sports
Service des Sports
Contact : Olivier BERTRAND
04 13 31 96 79/ses@cg13.fr

Stages 13 Sport

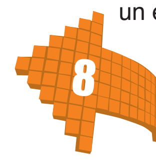
Le Conseil général des Bouches-du-Rhône propose des stages sportifs, pendant les vacances scolaires (de printemps, d'été et d'automne) sur l'ensemble du département.
Préinscription en ligne
www.cg13.fr
Direction de la Jeunesse et des Sports
Service des Sports
Bernadette HUBERT-CATALANO
04 13 31 61 27
stages13sport@cg13.fr

Centre Sportif Départemental de Fontainieu

Situé dans le quartier Saint-Joseph à Marseille et accessible par le TER et les bus 27, 31 et 28, arrêt Saint-Joseph, ce site de 4 hectares, ouvert à tous, est un lieu de promenade pour les familles et de pratique sportive à travers la mise à disposition gratuite d'équipements (mur d'escalade, beach, skate parc, boulodrome, piste de VTT, stade de football, terrain multisports, parcours de santé...), de matériel sportif (VTT, rollers...) et de salles d'activités aux établissements scolaires, associations et comités ;

De nombreuses animations et stages sportifs sont également proposés à des prix modiques :

- Stages sportifs d'une semaine pendant les vacances scolaires pour les 4-16 ans
  Comité départemental FSGT, 04 13 31 61 37
  marie.fsgt13@wanadoo.fr
- Activités et stages sport et santé pour les 8-16 ans afin de prévenir le surpoids et favoriser une alimentation équilibrée Des activités physiques, un groupe de parole animé par un psychologue, des ateliers cuisine et une sensibilisation à la diététique sont proposés tout au long de l'année.
  Comité régional d'éducation physique et de gymnastique volontaire Provence Alpes du Sud
  Fanny GOMEZ 06 74 41 10 01
  coreg.epgv.pas@wanadoo.fr
- Cité sport 13, sport féminin, mixité, découverte multisports pour les 10-16 ans pour favoriser la transmission des valeurs citoyennes et sportives.
  UFOLEP 04.13.24.80.00
  ufolep13@fail13.org
- Cité foot 13, football, beach soccer, foot diversifié pour les 8-15 ans. Pôle sportif citoyen avec plusieurs structures inter-quartiers. En fin de saison, échanges sportifs et culturels. Les 17-25 ans issus des centres sociaux et participant à ce dispositif se verront proposer gratuitement des formations (BAFA, BAFD, CQP...)
  FSGT 04.91.59.86.17
  mail : fsgt13@wanadoo.fr
- Multisports pour les 4-9 ans
  Sports Loisirs Populaires
  04 13 31 61 37
- Skate et art pour les 4-15 ans
  Formula Prod 06 60 72 54 00
- Salsa pour adultes
  Salsa Luna 06 88 39 50 80
- Athlétisme pour adultes
  Marseille Running 13
  04 91 37 85 71
- Marche nordique pour adultes dans le vallon de la Mûre
  ASPTT : 06 08 16 68 81
- Athlétisme pour enfants
  ACP : 04 91 60 26 19
- Hip-Hop pour enfants et adultes
  S'pass dance : 06 22 45 24 07
- Tae Kwondo pour enfants
  Association caillolaise de Tae kwondo : 06 06 66 18 56





Sport

- Gymnastique pour adultes
  S'pass dance : 06 22 45 24 07
- Stretching et relaxation
  AMEA : 06 62 05 04 92

Horaires d'ouverture :
Du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 21 h 15
Le Samedi de 8 h 30 à 17 h 30
Le Dimanche de 8 h 30 à 17 h.

Accueil :
Du Lundi au Vendredi 9 h à 17 h
75 Chemin de Fontainieu
Tél : 04 13 31 61 30

Accueil, information, conseil

Afin de se rapprocher des habitants et plus particulièrement des jeunes du Département, le Conseil général a mis en place un numéro azur pour l'ensemble du département :

0 811 880 088
(prix d'un appel local).

Suivi médical

Ce dispositif s'adresse aux sportifs du département - Licenciés de Clubs et Collégiens des Sections Sportives - qui pratiquent leur discipline de façon intensive et régulière (non inscrits sur les listes ministérielles).
Il s'agit d'effectuer 1 bilan complet sur l'année sportive dans un des 3 centres de médecine du sport situés sur Aubagne, Marseille et Martigues.

Direction de la Jeunesse et des Sports
Service des Sports
04 13 31 96 73 - 04 13 31 96 75
suivimedical@cg13.fr



Solidarité Santé

Dépistage et prévention

22 centres de planification et d'éducation familiale et 9 centres de dépistage du Sida, des Hépatites et des Infections Sexuellement Transmissibles (IST) couvrent le département et vous accueillent **gratuitement et dans l'anonymat**. Ces lieux d'accueil sont ouverts aux mineurs, les consultations sont gratuites.

Liste des centres de planification et de contraception
www.cg13.fr rubrique santé
Contraception, IST, grossesse, accouchement, stérilité, I.V.G.
Ouverts au public du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

Cidag (Centres de Dépistage Anonyme et Gratuit)
Liste des Centres de dépistage et prévention du sida et des IST :
www.cg13.fr rubrique santé
SIDA info service 0 800 840 800



Enfance en danger et jeunesse en difficulté

Enfance en danger

Si on te prend pour une cible, DIS STOP !
Anonyme et gratuit, des équipes de spécialistes sont à votre écoute et vous soutiennent.
Appel gratuit **0 800 13 13 00**

Centre Médico-Psycho-Pédagogique Départemental (CMPPD)

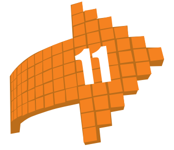
4 sites de consultation pour un soutien éducatif et psychologique aux enfants et à leur famille, situés à Marseille :
CMPP 80, boulevard des Alpes 13012 tél : 04 13 31 52 90
CMPP 12, rue Saint-Adrien 13008 tél : 04 13 31 54 80
CMPP 1, avenue Florian 13010 tél : 04 13 31 50 80
CMPP 40, avenue de la Rosière 13012 tél : 04 13 31 50 23

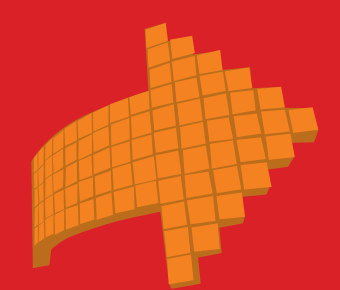
Un endroit bien à toi
La Maison départementale de l'adolescent

Maison Départementale de l'Adolescent (MDA)

Accueil, prise en charge, suivi par une équipe pluridisciplinaire des jeunes de 11 ans à 18 ans et de leur entourage.
Horaires d'ouverture :
- lundi : 12h/18h
- mercredi : 10h/19h
- samedi : 9h/18h
  (sauf vacances scolaires)
- mardi, jeudi, vendredi : 10h/18h.

MDA : 169, rue Paradis
Marseille 6e
04 13 31 63 40 - mda@cg13.fr
métro Estrangin Préfecture ou Castellane bus 41



Solidarité Santé

Accueil, écoute et prévention

- **Association Départementale de Développementet d'Action de Prévention.**
  ADDAP : 04 91 71 80 00
- **Association de Réadaptation Sociale.**
  ARS : 04 91 99 43 00

Se restaurer, se laver et être écouté lorsqu'on est sans domicile fixe
Accueil de jour
ADJ : tous les jours de 7h à 17h
04 96 11 65 00 ou 04 91 84 09 60

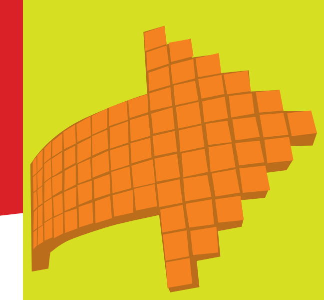
Aide à l'autonomie des jeunes

Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ)
Ce dispositif départemental permet l'attribution d'aides financières et subsidiaires, pour les jeunes de 18 à 25 ans qui sont confrontés à des difficultés et ont la volonté de réaliser leur insertion sociale et professionnelle (aide à la subsistance, à la formation, aux transports, au logement, à la santé ...).
Ce dispositif peut aussi s'adresser à des groupes de jeunes dans le cadre de projets collectifs.
Direction de la Jeunesse et des Sports – Service Jeunesse
0 811 080 088 – www.cg13.fr

- **Aide départementale au Premier Logement (ADPL)**
  Cette aide est destinée à tous les jeunes de 18 à 25 ans, qui sont en parcours d'insertion professionnelle. Elle consiste en l'attribution d'un chéquier de 180 € qui permet de régler certains frais d'installation dans un premier logement (la première annuité de l'assurance habitation, financement du petit matériel électroménager et de l'ameublement). Le dossier de demande est téléchargeable sur le site du Conseil général.
  Direction de la Jeunesse et des Sports – Service Jeunesse
  0 811 080 088 – www.cg13.fr







Transports

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire elle peut vous sauver la vie.



La carte Ticketreize, qu'est-ce que c'est ?

C'est une carte à puce rechargeable, il existe 2 types de cartes :

- La carte Ticketreize personnalisée avec photo, nom, prénom. Rechargeable avec tout type d'abonnement (scolaire - valable 1 an, jeunes de moins de 26 ans, hebdomadaire ...) ;
- La carte Ticketreize anonyme sans photo, peut être utilisée par plusieurs personnes qui empruntent le même trajet. Rechargeable uniquement avec l'abonnement « 6 voyages ».

Transports scolaires

Depuis plusieurs années, le Conseil général a instauré la gratuité des transports scolaires relevant du domaine de sa compétence (trajets effectués hors d'un même périmètre urbain) sur le trajet domicile / établissement scolaire de l'élève.

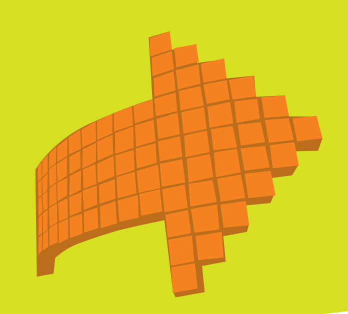
Le Conseil général assure également le transport des élèves et des étudiants handicapés domiciliés dans les Bouches-du-Rhône. Pour tout renseignement : Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) au 0 811 46 31 13

Critères pour bénéficier de la prise en charge des transports scolaires par le Conseil général des Bouches-du-Rhône

- Etre élève de maternelle, primaire, collège, lycée (général ou professionnel) ;
- Etre domicilié dans le département des Bouches-du-Rhône ;
- Effectuer un trajet domicile/établissement scolaire en dehors des périmètres urbains ;
- Effectuer un aller-retour par jour, ou par semaine pour les internes ;
- Etre distant de plus de 3 kilomètres de son établissement scolaire. Pour les internes, la distance minimum est de 10 kilomètres ;
- Fréquenter un établissement public ou un établissement privé sous contrat avec l'éducation Nationale.



Infos : Allôcartreize
N° Azur : 0810 00 13 26
(prix d'un appel local),
ou cg13.fr et lepilote.com



Transports



Renseignements transports scolaires :
0 820 420 113 (0,12€/mn)
et www.cg13.fr/amenagements/transport

Informations et retrait des dossiers :
A la Mairie ou au syndicat intercommunal des transports scolaires du domicile de l'élève.
Pour Marseille et Aix-en-Provence, se rendre dans les gares routières.
Pour Aubagne, s'adresser au Pôle d'échanges, square Marcel Soulat.

Abonnements jeunes - de 26 ans

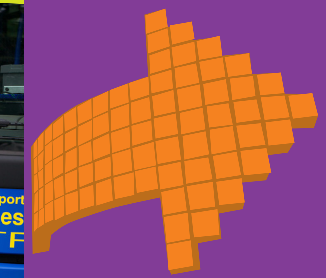
Le « PASS 24h jeunes » *(1)
Il permet de voyager 24 heures à compter de la première heure de validation en illimité sur toutes les lignes du réseau CARTREIZE. Ce titre est disponible en rechargement sur la carte client TICKETREIZE avec le profil «-26 ans» auprès des points de vente CARTREIZE ou directement auprès du conducteur. Son coût est de 2 euros.

L'abonnement « mensuel jeunes » *(1)
Il permet de voyager de façon illimitée pendant une période de 30 jours consécutifs sur l'ensemble du réseau départemental CARTREIZE à partir de la 1ère validation à bord du car. Son coût est de 20 euros.

L'abonnement « annuel jeunes » *(1)
Il permet de voyager de façon illimitée pendant une période d'un an sur l'ensemble du réseau départemental CARTREIZE à partir de la 1ère validation à bord du car. Son coût est de 200 euros. Un paiement en 3 fois sans frais est possible.

*(1) Sauf sur les lignes Marseille/Aéroport et Aubagne/Marseille par RN8 - ligne 240.

Les abonnements « tous publics »
La carte Ticketreize peut également être rechargée avec les abonnements «tous publics» :
- Abonnement «6 voyages»
- Abonnement «hebdomadaire combiné ou non»
- Abonnement «mensuel ou annuel combiné ou non».



Mobilité
Citoyenneté européenne



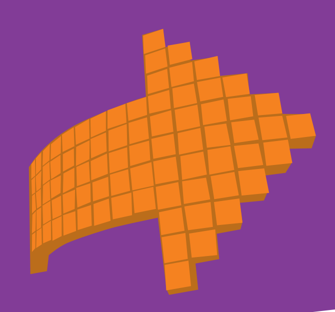
Le Département des Bouches-du-Rhône compte plus de 300 000 jeunes âgés de 11 à 25 ans.
Conscient que leur plein épanouissement permettra de consolider l'avenir du département, le Conseil général des Bouches-du-Rhône s'emploie à répondre à leurs attentes en mettant en place une véritable politique départementale en faveur de tous les jeunes.

La mobilité européenne est très vite apparue pour la collectivité **comme un véritable outil d'éducation non formelle** et **de construction personnelle.**

Il s'agit ici de promouvoir la mobilité à l'étranger comme un moyen d'intégration et comme un levier de promotion. Et de créer une rupture avec l'environnement quotidien du volontaire, mais surtout d'identifier, de renforcer et de mettre à profit des compétences révélées dans le cadre de sa mobilité à l'étranger : sa capacité à s'autonomiser, à se responsabiliser, à se mobiliser, à impulser ….

A ce titre, le Conseil général soutient deux types de mobilités :

- Les projets de mobilité portés par des structures associatives locales, qui favorisent la **mobilité des jeunes en groupe**. Que le projet soit d'accueillir un groupe étranger, ou que le projet soit de faire partir un groupe des Bouches-du-Rhône à l'étranger. L'objectif de ces projets de groupes et du Conseil général est bien ici de favoriser les échanges interculturels pour permettre aux jeunes de connaître l'autre, l'apprécier, d'avoir envie de partager, voire d'être une première étape avant une mobilité individuelle plus structurante.
- Les projets de mobilité portés par des structures associatives locales, qui favorisent la **mobilité personnelle** (via notamment le Service Volontaire Européen). Là encore qu'il s'agisse de projets d'envoi de jeunes du département à l'étranger ou d'accueil de jeunes européens sur notre territoire.



Mobilité
Citoyenneté européenne

Eurocircle
9 place Jean Jaurès 13005 Marseille
04 91 42 94 75 - www.ec-network.net

CRIJPA
Centre Régional d'Informations Jeunesse
96, La Canebière - 13001 Marseille
04 91 24 33 50 - www.crijpa.com

ADCEI
30 cours d'Estienne d'Orves
13001 Marseille
04 91 33 65 05

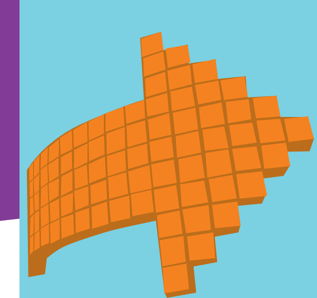
Bureau de la Représentation à Marseille de la Commission européenne - programme jeunesse en action
04 91 91 46 00

Citoyenneté Européenne

Le Conseil général des Bouches-du-Rhône encourage aussi les actions pédagogiques en milieux scolaire et extra-scolaire, tout au long de l'année, avec un temps fort pour les célébrations de **la journée de l'Europe, le 9 mai**.







Antennes Jeunesse

Informations jeunesse

Marseille

Maison Départementale
de la Jeunesse et des Sports
15, place de la Joliette
13002 Marseille
0 811 880 088 ou 04 13 31 68 20
Du lundi au jeudi de 9h à 12h30
et de 13h45 à 17h
Le vendredi de 9h à 12h30 et
de 13h45 à 16h - **mdjs00@cg13.fr**

Aix-en-Provence

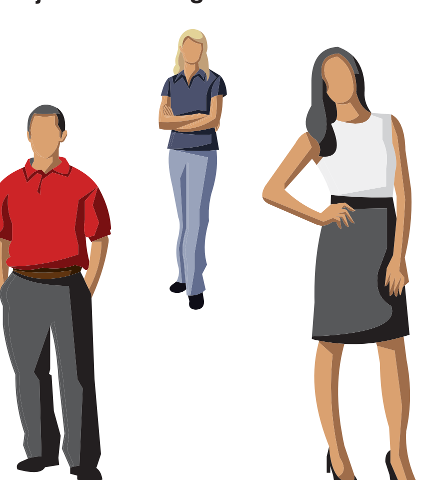
Espace du Pays d'Aix
du Conseil général
8, rue du Château de l'Horloge
13090 Aix-en-Provence
0 811 880 088 ou 04 13 31 60 88
Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h
jeunes-aix@cg13.fr

Arles

Antenne Jeunesse du Pays d'Arles
25, boulevard Clémenceau
13200 Arles
0 811 880 088 ou 04 13 31 78 56
Du lundi au vendredi
de 8h à 12h et de 14h à 16h
jeunesse-arles@cg13.fr

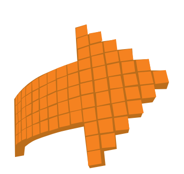
Internet

www.cg13.fr
www.lattitude13.fr &
www.ordina13.com









Les horaires et coordonnées mentionnés dans ce guide sont valables à la date de publication, mais sont susceptibles de modification par la suite. Nous vous invitons à en vérifier l'exactitude par un appel préalable auprès des services concernés, ou bien sur le site Internet.

Le Conseil général s'est engagé dans une démarche de certification de la qualité de l'accueil pour offrir à chaque usager :

< un accès plus facile à nos services

< un accueil attentif, courtois et efficace

< un accueil confidentiel, informatif et adapté

< une écoute permanente des suggestions d'amélioration.

En 2011, le certificat AFAQ AFNOR a été obtenu pour la qualité de l'accueil téléphonique et de l'accueil sur site du public dans 42 sites du Conseil général des Bouches-du-Rhône.

